

ОАО «Новосибирскэнергосбыт»: не останавливаться на достигнутом

Сегодня, 22 декабря, отмечает свой профессиональный праздник энергетика — люди, которые в любое время дня и ночи обеспечивают нас с вами светом и теплом. В этот день о достигнутых результатах и планах на будущий год рассказала генеральный директор ОАО «Новосибирскэнергосбыт» заслуженный энергетик РФ **ТАТЬЯНА ПОДЧАСОВА**.



— Татьяна Николаевна, остается десять дней до конца года, уже можно подводить итоги, строить планы. Расскажите, каков он был, этот год, для ОАО «Новосибирскэнергосбыт»?

— 2015 год был объявлен на предприятии Годом качества. В рамках запланированных мероприятий мы проводили работу по сокращению затрат, автоматизации, расширению сервисов и услуг. Источниками совершенствования при этом были предложения наших сотрудников, которые подавали их в текущей деятельности и в рамках конкурсов. В результате этой работы было улучшено качество обслуживания наших клиентов.

Важно отметить, что Год качества — это не что-то сиюминутное, это естественное продолжение той системы непрерывного совершенствования, которую мы развиваем в течение последних пяти лет. Эта система дает возможность всему персоналу компании участвовать в процессе развития Общества наравне с руководством. У нас созданы все условия для раскрытия потенциала сотрудников, учета мнения коллектива в процессе принятия управленческих решений, разработки текущих задач и стратегических ориентиров. Отдельный акцент делается и на совершенствовании профессиональных навыков специалистов через реализацию программ обучения как внутри компании, так и в специализированных организациях.

— Имея систему менеджмента качества, как вы считаете, удовлетворены ли ваши клиенты качеством обслуживания?

— Мы регулярно проводим опросы наших клиентов и в целом можем утвердительно ответить, что большинство из них качеством удовлетворены. Вместе с тем мы видим, что не всегда все гладко, есть иногда и замечания, и даже претензии к нам. Это может быть связано со спецификой энергосбытовой деятельности, требующей, с одной стороны, глубоких технических знаний, а с другой стороны, умения общаться с людьми. Иногда причиной замечаний могут быть и случаи неисполнения регламентов персоналом.

Со всеми поступающими к нам замечаниями и предложениями мы работаем. Каждое обращение, поступающее через каналы обратной связи, воспринимается как сигнал, позволяющий устранить существующие недоработки, способствующий совершенствованию деятельности, повышению доступности и качества оказываемых услуг.

Кроме того, в рамках Года качества мы провели среди своих клиентов «Фестиваль идей». В рамках данного конкурса были получены десятки предложений по совершенствованию. Такие конкурсы мы будем проводить ежегодно, чтобы еще больше вовлечь клиентов в процесс повышения качества обслуживания. Конечно, если замечания есть, хотелось бы конкретности при обращении по ним, чтобы мы могли быстрее исправить ситуацию или объяснить нюансы законодательства.

При этом бывает, что поступают замечания, которые возникают из-за того, что законодательство в электроэнергетике и сфере ЖКХ со стороны потребителей электроэнергии не изучается, хотя касается всех участников отношений. Также существует проблема в том, что сегодня электроэнергетика организационно разделена по видам деятельности: генерация, транспортировка и сбыт энергии осуществляют разные компании. То есть гарантирующий поставщик обеспечивает энергоснабжение потребителя через систему договорных отношений, при этом сам не занимается производством и передачей энергии.

— 2015 год — Год качества. Под каким названием, девизом пройдет на предприятии следующий год?

— 2016 год объявлен на предприятии Годом развития. Девиз тоже выбран соответствующий: «Никогда не останавливаться на достигнутом!» В рамках этого мы поставили себе амбициозную задачу — создание полноценной Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-системы) и переход на автоматизированную Систему управления деятельностью предприятия. Благодаря внедрению данных систем управления удастся добиться улучшения обслуживания клиентов путем учета индивидуальных особенностей и всей истории взаимоотношений в разрезе полного перечня предоставляемых услуг, сокращения времени и затрат на обслуживание. Результатом данной работы станет, по сути, переход компании на новый технологический уровень, соответствующий ведущим мировым стандартам в части прозрачности бизнес-процессов и системы обслуживания. Мы должны стать понятнее и ближе для наших клиентов.

— Помимо качества обслуживания потребителей электроэнергии интересует ее цена. При этом наиболее остро потребители реагируют на изменение цен в условиях кризиса. Расскажите, что происходило с ценой на электроэнергию в этом году?

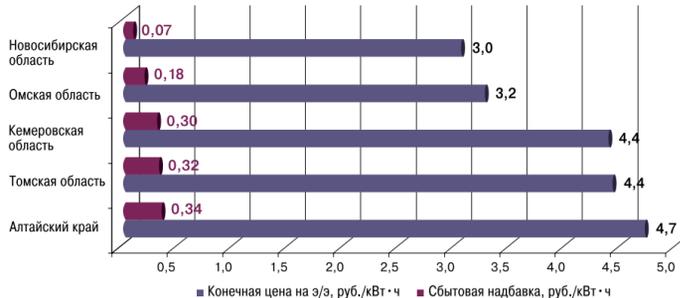
— Цена на электроэнергию, как в России, так и в Новосибирской области, в целом возросла. Если говорить о населении, для которого тариф устанавливается государством на год, то здесь рост произошел с 1 июля и составил 7%, что ниже уровня официальной инфляции. Для юридических лиц рост в среднем за 10 месяцев 2015 года составил 19% по отношению к аналогичному периоду 2014 года. Почему происходит такой рост? Для понимания этого необходимо знать, что конечная цена на электроэнергию состоит на 58% из стоимости покупки электроэнергии у электростанций на оптовом рынке и на 39% — из регулируемого государством тарифа на передачу по сетям.

Основными факторами роста конечной цены на электроэнергию стали: во-первых, из-

менение государством механизмов торговли на оптовом рынке электроэнергии, что привело к росту цены закупок у производителей; во-вторых, пересмотр государством методики регулирования стоимости сетевых услуг, что привело к росту тарифа на передачу. Важно отметить, что энергосбытовые компании не оказывают влияния на указанные выше механизмы, определяемые государством, и обязаны транслировать складывающиеся цены конечным потребителям.

— Как «Новосибирскэнергосбыт» может влиять на цену электроэнергии для потребителя?

— Мы влияем на цену в своей составляющей. Доказательством этого являются цены на электроэнергию, которые в Новосибирской области ниже по сравнению с ценами в соседних регионах (Омская область, Томская область, Кемеровская область, Алтайский край). В среднем цена для предприятий Новосибирской области ниже, чем цена у соседей, на 6–38% в зависимости от ценовой категории, уровня напряжения и диапазона мощности потребителя. К примеру, сравнение цен (без НДС) на электроэнергию для самой многочисленной группы потребителей — организаций с мощностью менее 150 кВт, на низком уровне напряжения, рассчитывающихся по 1-й ценовой категории, в октябре 2015 года выглядит вот так:



При этом компания прилагает все усилия к минимизации цен на электроэнергию для своих клиентов, непрерывно улучшая качество управления процессом закупок и снижая издержки. Так, например, в отличие от многих энергосбытовых компаний «Новосибирскэнергосбыт» как гарантирующий поставщик заключил договор с гидрогенерацией на покупку определенного объема электроэнергии, что с мая 2015 года позволяет снижать цену на электроэнергию для наших потребителей в среднем на 1,2 коп./кВт·ч.

Эффективность закупок электроэнергии на оптовом рынке определяется погрешностью прогнозирования объема закупок. То есть чем погрешность ниже, тем ниже цена. Фактическая погрешность прогнозирования ОАО «Новосибирскэнергосбыт» в 2015 году ожидается на уровне 1,97%, что является одним из самых лучших показателей на оптовом рынке.

Но самым главным фактором, с помощью которого мы влияем на стоимость электроэнергии, является сбытовая надбавка, то есть стоимость наших услуг. По этому показателю мы достигли значительных успехов: сегодня предприятие является лидером во всех регионах Сибирского федерального округа — наша сбытовая надбавка самая низкая (в 2–5 раз ниже, чем у иных гарантирующих поставщиков). Это достигается за счет постоянной кропотливой работы по снижению издержек на предприятии путем автоматизации процессов и вовлечения в оптимизацию всех сотрудников.

— Необычно слышать от «Новосибирскэнергосбыта» о стремлении снизить цену на электроэнергию. Зачем вам это? Чем больше цена — тем больше ваша прибыль, разве не так?

— В краткосрочной перспективе это может быть и так, но если думать и действовать стратегически, понимаешь, что необоснованно высокие цены — это тупик. Потребитель, столкнувшись с высокой ценой, всегда будет искать альтернативу, например построит свою собственную электростанцию, но вероятнее всего, он будет всеми силами стараться снизить объемы потребления электроэнергии. А в климатических условиях Сибири большие затраты на электроэнергию вообще могут привести к отказу от осуществления деятельности, которая может стать убыточной. Нет потребителя — нет и потребления.

Кроме того, необходимо понимать, мы занимаемся не просто продажей электроэнергии, а ее сбытом, то есть востребованием оплаты за нее, и в этом большая разница с продажей других товаров. Мы отпускаем электроэнергию сейчас, а получаем оплату за нее позже, но при этом с генераторами и сетями должны рассчитаться раньше. Соответственно, у нас возникают кассовые разрывы, для покрытия которых мы вынуждены кредитоваться. Чем выше цена, тем больше кассовый разрыв, тем больше кредиты, которые мы берем, а банковские ставки сейчас, вы знаете сами, запредельно высокие. Да и для получения денег с потребителей при высоких ценах приходится принимать дополнительные меры. Все это — проценты, издержки на дополнительную работу — ведет к падению рентабельности сбытового бизнеса.

— Вы говорите, что процесс получения денежных средств за поставленную электроэнергию осложнен. Как в сложившихся экономических условиях вы добываетесь получения оплаты без отключений?

— Зачастую отключение электроэнергии не только не решение проблем, это начало новых. Если мы говорим о юридических лицах, очевидно, что отключение электроэнергии фактически делает невозможной их дальнейшую деятельность, возможность зарабатывания денег для расчетов с кредиторами, в том числе с нами. Поэтому мы стараемся всегда найти компромисс с каждым потребителем индивидуально, предлагая, к примеру, реструктурировать задолженность, а отключение используем крайне редко, как вынужденную меру, когда использованы все остальные меры.

У гарантирующего поставщика имеются неотключаемые (или, правильнее сказать, трудноотключаемые) потребители: ЖКХ и бюджетные организации, обеспечивающие безопасность государства. Для получения своевременных оплат за электроэнергию в части предприятий ЖКХ проводится постоянное взаимодействие с главами администраций районов, министерством энергетики и ЖКХ Новосибирской области и, самое главное, проводится взаимодействие с самим должником для выявления причин возникновения задолженности с целью коренного их устранения и изменения ситуации в целом. Как правило, основной проблемой предприятий ЖКХ является плохо организованная или полностью отсутствующая работа по сбору денежных средств за свои услуги, вследствие чего накоплена огромная задолженность. В свою очередь, мы активно предлагаем наш многолетний опыт по начислениям и сборам на основе заключаемых агентских договоров. В отношении предприятий, финансируемых из средств бюджетов, ведется постоянная и активная работа с органами власти в части контроля выделения лимитов бюджетных обязательств, а также обеспечения непосредственно финансирования.

В деле получения денежных средств за электроэнергию стоит отметить роль правительства Новосибирской области. Благодаря именно позиции нашего губернатора у нас практически отсутствует проблема задолженности предприятий водо- и теплоснабжения. На территории других регионов практика «сдачи в аренду му-

ниципального имущества, накопления долгов, а потом банкротства и передачи следующему владельцу» приобрела при поступательстве региональных властей размеры какой-то гигантской аферы. У нас же этого нет. Поэтому наш регион и занимает в федеральных рейтингах Ассоциации «НП Совет рынка» «Платежная дисциплина на розничном рынке электроэнергии в субъектах РФ» и «Платежная дисциплина потребителей ЖКХ в субъектах РФ» неизменно первое место.

— Татьяна Николаевна, понятно, есть меры для недисциплинированных плательщиков, а есть ли поощрения для примерных?

— Конечно есть. Законодательно мы не можем давать скидки на электроэнергию или начислять бонусы нашим добросовестным клиентам, поэтому мы проводим для них акции. Так, ежегодно мы проводим для населения масштабную акцию «Оплати электроэнергию! Получи подарок!». Участниками акции автоматически становятся клиенты, которые до конца года оплатят задолженность и пени по электрической энергии и текущее потребление декабря 2015 года. По итогам акции в январе 2016 года состоится розыгрыш призов общей стоимостью 2 миллиона рублей.

Для юридических лиц мы проводим акцию «Самый надежный партнер». Ежегодно мы отмечаем предприятия Новосибирской области, платежная дисциплина и исполнение всех условий договора энергоснабжения которых являются примером ответственного отношения к укреплению сотрудничества, оперативному решению возникающих проблем, установлению по-настоящему прочного сотрудничества с гарантирующим поставщиком электроэнергии.

— В последние годы законодательство в области электроэнергетики часто меняется. Как это отражается на вашей работе и каких изменений ждать потребителям в 2016 году?

— К сожалению, действующее законодательство несовершенно, многие законодательные акты носят неоднозначный характер и могут трактоваться по-разному. При этом вносимые изменения порою не только не устраняют существующие проблемы, но и порождают новые. Так, за три года с момента введения в действие Правил предоставления коммунальных услуг жители и исполнители коммунальных услуг только-только разобрались с механизмом определения и начисления платы за общедомовые нужды (ОДН), как снова вносятся изменения в законодательство в части включения ОДН в текущее содержание жилья, как это было раньше и не создавало огромного количества проблем.

На 2016 год государством рассматривается изменение алгоритма определения стоимости для населения: это либо введение социальной нормы, либо дифференциация тарифа в зависимости от фактического потребления.

Понятно, что все эти законодательные изменения отражаются на участниках рынка. И нам, и исполнителям коммунальных услуг приходится оперативно менять технологию, проводить разъяснительную работу с населением. Конечно, при реализации тех или иных законодательных изменений мы стараемся, где это возможно, смягчить отрицательные моменты для клиентов. При этом потребитель зачастую не понимает,

что наши действия продиктованы требованиями законодательства и мы не можем работать по-другому.

— Мы с вами говорили о важности цены на электроэнергию для потребителя, но и качество и надежность также важны. Расскажите, какая складывается ситуация с этим в Новосибирской области?

— Да, безусловно, качество и надежность важны для потребителя, при этом проблемы как в Новосибирске, так и в области существуют, причем их довольно много.

В настоящее время законодатель всю ответственность перед потребителем возложил на энергосбытовую организацию, хотя при этом эксплуатирует электрическое хозяйство сетевая организация. В отношении потребителя это, безусловно, правильно: он имеет право обратиться к своему поставщику и получить, например, возмещение убытков с него, а поставщик соответственно регрессом выставит счет сетевой организации.

Однако в отношении ответственности перед государством, а это административные нарушения, должен быть иной подход: наказывать необходимо то лицо, которое виновато в нарушении качества и от которого зависит вопрос устранения нарушений. Мы неоднократно обращались с подобными предложениями в правительство и в Минэнерго РФ.

Тем не менее определенные шаги по более результативному взаимодействию с территориальной сетевой организацией были в последнее время предприняты. Например, по нашей инициативе между ОАО «Новосибирскэнергосбыт» и сетевой организацией был утвержден регламент действий при поступлении претензий на качество или отключения электроэнергии. Регламент описывает порядок наших взаимоотношений от момента поступления и регистрации жалоб до выполнения работ по устранению нарушений и выполнения замеров параметров качества.

Справедливо ради необходимо отметить, что для оперативного решения вопросов качественной и надежной поставки электроэнергии, для воздействия на сетевые организации и иных владельцев электростанций зачастую приходится привлекать органы власти и надзорные организации. В некоторых случаях применяется и судебная практика. Для поощрения сетевой организации к обеспечению потребителей качественной энергией бывают случаи подачи судебных исков в арбитражный суд, в результате которых были выполнены необходимые мероприятия и качество подаваемой электроэнергии потребителям было восстановлено.

— Правительство РФ предлагает особые условия к сокращению времени и стоимости подключения к электросетям. Как вы оцениваете, есть ли подобная проблема в Новосибирске?

— Да, несмотря на уже проделанную федеральными органами работу, проблема со сроками и стоимостью подключения остается актуальной во всех крупных городах страны. Процесс технологического присоединения довольно запутанный и многоэтапный, требующий как определенного уровня знаний действующего законодательства, так и привлечения к осуществлению проектных и монтажных работ специализированных организаций.

Сегодня на рынке развелось множество «помощников» — организаций с сомнительной репутацией. Они зачастую работают «всерую» и даже «вкверную», то есть не заключая договоров, не платя налоги, берут деньги, при этом не гарантируют результат. То есть в конечном счете страдает наш будущий потребитель электроэнергии, с которым мы как гарантирующий поставщик можем заключить договор энергоснабжения и осуществлять поставку электроэнергии только при условии законченного технологического присоединения.

Учитывая эту ситуацию, видя проблемы наших клиентов, мы оказываем возмездные услуги по решению проблем с подключением, в том числе в части получения и выполнения договоров технологического присоединения для электро- и теплоснабжения. Осуществляем проектные, монтажные, пусконаладочные работы, устанавливаем системы учета энергии, реализуем товары для электро-, тепло- и водоснабжения, которые нужны потребителям. При этом, если это необходимо клиенту, мы делаем это комплексно, под ключ — на выходе потребитель получает энергоснабжение и оформленный договор — и, самое главное, гарантируем результат.

— Отдельно хочу спросить вас о роли ОАО «Новосибирскэнергосбыт» в решении проблемы долгов МУП «КБУ», теплоснабжающей организации в городе Бердске.

— Да, по итогам проведенного конкурса ОАО «Новосибирскэнергосбыт» организовало и ведет агентскую деятельность по сбыту тепловой энергии и водоснабжения в Бердске. В свое время МУП «КБУ» была накоплена многомиллионная задолженность перед ресурсоснабжающими организациями. Благодаря планомерно проводимой работе удалось реализовать схему «прямых платежей от граждан», то есть деньги не оседают на расчетных счетах управляющих организаций, а напрямую поступают в адрес поставщика. Также существенно расширена сеть пунктов приема платежей для граждан, внедрены сервисы для физических и юридических лиц в части приема показаний приборов учета и оказания обратной связи. Организованная работа позволила достичь результатов в части проведения корректных расчетов и собираемости денежных средств. После двух лет нашей работы стоит признать, что это был верный шаг: кредиторы ежемесячно гарантированно получают свои деньги. Конечно, заслуга в этом не только наша, но и новой команды управленцев МУП «КБУ».

ОАО «Новосибирскэнергосбыт» имеет успешный многолетний опыт организации и ведения агентской деятельности с предприятиями системы ЖКХ Новосибирской области. В настоящий момент работа ведется по 19 агентским договорам. Когда мы заходим на территорию, мы часто наблюдаем отсутствие предусмотренных действующим законодательством договорных отношений с юридическими и физическими лицами. Кроме того, мы сталкиваемся с неправильными начислениями, отсутствием достаточного количества пунктов приема платежей с удобным графиком работы, отсутствием пунктов приема граждан по решению возни-

ОАО «Новосибирскэнергосбыт» ведет свою историю с 1 февраля 1937 года.

Гарантирующий поставщик (основной поставщик электроэнергии в регионе).

На данный момент компания обслуживает более 1 млн потребителей домохозяйств и более 29 тыс. организаций. Годовой объем продаж электроэнергии составляет более 14 млрд кВт·ч. Персонал компании — 1523 человека.

По итогам 2012–2014 годов занимает 1-е место в общероссийском рейтинге «Сбытовые компании: эффективность на рынке», составленном Ассоциацией «НП «Совет рынка».

кающих вопросов, связанных с начислением и проведением оплат, отсутствием автоматизации и, конечно же, отмечая отсутствие работы по востребованию задолженности. Именно такая ситуация приводит к плохим результатам работы предприятий ЖКХ.

Необходимо особенно отметить, заключение агентского договора во всех случаях положительно влияет на экономику предприятий.

— Татьяна Николаевна, на расчетах с вашей компанией находятся более 1 миллиона клиентов — физических лиц. Каким образом вам удается производить расчеты с таким количеством потребителей?

— Сегодня для проведения эффективных, быстрых и понятных для потребителей расчетов используется уникальный программный продукт, разработанный нашими специалистами с использованием передовых информационных технологий.

На протяжении довольно длительного периода времени расчетный комплекс создавали для собственных нужд. Сейчас мы заложили в данный программный продукт все необходимые и важные для любого поставщика жилищных или коммунальных услуг свойства: быстродоступность, формирование различных бланков, документов, множество управленческой и бухгалтерской отчетности, специальные модули для эффективного взыскания дебиторской задолженности и полностью интегрированные с расчетным комплексом интернет-приложения для потребителей, в том числе для мобильных устройств.

Расчетный комплекс работает в онлайн-режиме и интегрирован со всеми платежными и информационными системами. Таким образом организован мгновенный обмен информацией о начислении и проведенной оплате с поставщиками услуг, клиентами, пунктами приема платежей, кредитными организациями.

В результате получился универсальный программный продукт для расчета любых жилищных и коммунальных услуг — РК «Сирена ЕЕ». Его преимущества уже в этом году оценили ряд организаций, поставляющих различные коммунальные услуги.

— Помимо качественного начисления необходимо обеспечить и оперативный обмен информацией с пунктами приема платежей. Как скоро информация о платежах поступает на лицевые счета потребителей в вашем расчетном комплексе?

— Все платежи поступают к нам в режиме онлайн. И в этом немалая заслуга нашего другого современного программного решения — системы платежей и переводов.

При разработке данной программы мы постарались учесть все потребности клиентов, как поставщиков услуг (поставщиков коммунальных услуг, мобильных операторов, интернет-провайдеров, предприятий ЖКХ и т.д.), так и организаций, принимающих платежи. С помощью системы легко организовать эффективный информационный обмен между поставщиками услуг и пунктами приема платежей любыми способами. В любую секунду времени видно, когда, кто, сколько и в счет чего внес платеж.

Нашим продуктом пользуются более 300 поставщиков услуг. Система установлена более чем в 500 кассах. И не только в Новосибирской области. Система успешно функционирует в Томской и Омской областях, Забайкальском крае, Республике Бурятия. Потенциально она может работать где угодно. Для того чтобы вы могли оценить масштаб, скажу, что через нее ежемесячно осуществляется более 800 тысяч платежей на сумму около 500 миллионов рублей. Также не могу не отметить, что в этом году система вошла в число победителей Всероссийского конкурса «100 лучших товаров». Кстати, на подведении итогов данного конкурса предприятию также было вручено переходящее почетное знамя «За выдающиеся достижения в области качества».

Наши программные решения мы можем предложить всем заинтересованным компаниям, тем более что на каждом из этапов — от заключения необходимых договоров до процесса внедрения, настройки и дальнейшего технологического сопровождения — у нас задействованы лучшие специалисты и руководители, настоящие профессионалы и знатоки своего дела.

Отдельно отмечу, что у нас на предприятии особый акцент делается на обеспечении надежной работы информационных систем, так как мы понимаем, что стоит возникнуть какому-нибудь сбою, как наступает коллапс в оплатах, в передаче показаний приборов учета, абонентов-то больше миллиона.

— Сегодня отмечается ваш профессиональный праздник — День энергетика. Что вы хотели бы пожелать энергетикам в эту праздничную дату?

— Я от всей души поздравляю своих коллег с Днем энергетика! За всеми достижениями российских энергетиков стоит накопленный опыт многих поколений представителей этой профессии. Аккумулировать, сохранять этот опыт, находясь при этом в постоянном развитии, — это наша с вами основная задача. Желаю всем энергетикам крепкого здоровья, неиссякаемой энергии, успехов и новых достижений в их трудной и ответственной работе!

Также поздравляю жителей Новосибирска и Новосибирской области с наступающими праздниками — Новым годом и Рождеством! Желаю вам и вашим близким успехов во всех начинаниях, а также крепкого здоровья, добра и благополучия в 2016 году! Пусть в ваших домах всегда царят тепло и уют!